

ATTI 1.21.1. – 2018/ 4242 /GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 51 del 15 aprile 2020

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA	Marianna Presidente
PERIN	Claudia Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca Vice Presidente
CAVALLIN	Mario
DONADONI	Pierluigi

Oggetto: **Definizione della controversia XXX XXX / Wind Tre S.p.a.**

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 01 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza protocollata in data 10 maggio 2018 con cui il signor XXX XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Tre S.p.a. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente del Servizio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza protocollata in data 10/05/2018 ai sensi degli art. 14 e ss. del "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", approvato con Del. A.G.Com. 173/07/CONS, il signor XXX XXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia contro Wind Tre S.p.a avente ad oggetto contestazioni relative alla fatturazione di servizi di telefonia mobile e internet.

1. La posizione dell'istante

Il signor XXX, nell'istanza di definizione e nella successiva memoria integrativa, ha rappresentato:

- di aver sottoscritto, nel mese di aprile dell'anno 2015, un abbonamento con il gestore H3G (oggi Wind Tre S.p.a.) relativo al servizio di telefonia mobile con piano tariffario "Top Unlimited" al costo mensile di Euro 30,00, in abbinamento al terminale "Iphone 6" fornito con la formula della Vendita a rate in 30 mesi. In pari data, sottoscriveva anche piano di abbonamento "Tee Dati Plus" in abbinamento al terminale "Web Pocket" in modalità vendita a rate, sempre in 30 mesi, al costo di Euro 10,00 mensili;
- che nel mese di giugno riceveva la prima fattura relativa ai suddetti servizi, i cui importi - pari ad euro 82,00 per il bimestre, risultavano in linea con i costi indicati nei rispettivi contratti;
- che la fattura del secondo bimestre, con scadenza luglio 2015, così come tutte quelle successive, emesse dal gestore fino alla cessazione del contratto intervenuta nel mese di ottobre del 2017, gli importi addebitati risultavano nettamente superiori a quelli previsti nei contratti;
- che provvedeva al pagamento di tutte le suddette fatture per un importo complessivo di Euro 3.747,12 ma che, in ragione delle condizioni di contratto, avrebbe dovuto corrispondere il minor importo di Euro 1.200,00 e che pertanto risulta essere creditore nei confronti del gestore telefonico dell'importo di Euro 2.500,00 circa;
- che aveva segnalato l'errata fatturazione al servizio clienti senza ricevere risposte esaustive in merito.

Sulla base di tutto quanto esposto il signor XXX ha chiesto:

- i. la restituzione dell'importo di Euro 2.500,00 perché maggiore rispetto ai costi dei servizi indicati in contratto;
- ii. il risarcimento dei danni morali;
- iii. il rimborso di quanto corrisposto in più all'operatore, in ragione della fatturazione a 28 giorni.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind Tre S.p.a. ha depositato memoria con la quale ha esposto:

- l'indeterminatezza delle contestazioni avversarie, atteso che la fatturazione sé stata contestata senza l'indicazione di eventuali disservizi subiti;
- l'inesistenza di reclami formulati dal signor XXX, sia in forma orale che in forma scritta, con conseguente impossibilità per il gestore di provvedere alle eventuali verifiche necessarie per inquadrare correttamente la problematica e soddisfare le richieste del cliente;
- che la fatturazione genericamente contestata dal signor XXX attiene all'utilizzo di particolari servizi a pagamento, non compresi nell'abbonamento sottoscritto dal cliente, come tali fruibili solo a seguito specifica attivazione del servizio, tramite azione volontaria del cliente che vi accede e che deve porre in essere una specifica procedura i cui margini di "errore" (e quindi di sottoscrizioni "casuali" e involontarie) sono sostanzialmente inesistenti. La predetta procedura espone chiaramente la natura del servizio, il relativo costo e, in sede di fatturazione, gli importi addebitati per tali servizi sono chiaramente riconoscibili e distinti dal canone di abbonamento;
- che l'attivazione di questi servizi viene segnalata all'utente mediante invio di specifici sms, anche con cadenza settimanale, che indicano anche le modalità per procedere alla disattivazione;
- che tali servizi, non rientranti nel canone di abbonamento, sono stati fatturati in conformità alle previsioni contrattuali;
- che altra parte della fatturazione è da imputare a "Traffico a consumo generato in extra soglia", dietro specifica autorizzazione dell'utente e che detto traffico come i relativi costi, sono sempre monitorabili e verificabili;
- che il signor XXX ha usufruito di tali servizi, senza sporgere reclamo, per oltre due anni;
- che risultano infondate le contestazioni relative alla fatturazione a 28 giorni poiché la stessa riguarda solo piani prepagati e non, come il caso di specie, abbonamenti.

Wind Tre S.p.a. chiede, quindi, il rigetto delle richieste formulate dal signor XXX XXX.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del *Regolamento*.

a) in merito alla richiesta sub i) di restituzione dell'importo di Euro 2.500,00 perchè maggiore rispetto ai costi dei servizi indicati in contratto

L'istante lamenta di aver corrisposto importi maggiori di quelli che avrebbe dovuto pagare a titolo di canone di abbonamento come contrattualmente previsto; tale doglianza, in assenza di migliori precisazioni, deve quindi intendersi riferita ad una pretesa non corrispondenza tra l'ammontare del canone mensile, soggetto a fatturazione bimestrale, previsto nei contratti e l'importo dei canoni effettivamente esposti e addebitati.

L'istante, infatti, non solleva altre contestazioni, non lamenta di aver subito disservizi, limitandosi a qualificare, ripetutamente come "folli" le somme richieste dal gestore.

E tuttavia, dall'analisi dei documenti fiscali emerge chiaramente come i maggiori importi addebitati riguardino servizi ulteriori e diversi di quello "base" oggetto del contratto e per il quale l'utente corrisponde il canone di abbonamento, trattandosi di servizi qualificabili come "extra", come tali fruibili solo dietro il pagamento di un corrispettivo ulteriore rispetto al canone mensile.

Rispetto alla fruizione di questi servizi aggiuntivi, l'istante nulla espone nemmeno nella memoria integrativa, limitandosi anche in quella sede ad una generica contestazione che non si esplicita in doglianze specifiche e che nemmeno si traduce nella "negazione" della fruizione del servizio.

Le stesse considerazioni valgono per gli addebiti relativi al "Traffico a consumo in extra soglia".

A ciò si aggiunga che la situazione di cui il signor XXX si lamenta, è andata avanti per oltre due anni, durante i quali, in base alla documentazione fornita dal gestore, egli ha continuato ad utilizzare servizi a pagamento e ad effettuare traffico a consumo extra soglia nonostante disponesse di tutti gli elementi utili per controllare gli esborsi, verificare le rispettive imputazioni, disattivare eventuali servizi attivati per errore o non più desiderati.

Peraltro, durante il periodo di tempo indicato il signor XXX, non risulta che lo stesso abbia inviato reclami all'operatore a segnalazione degli addebiti anomali, continuando invece a fruire dei servizi.

Pertanto, posto che tutti i costi indicati nelle fatture contestate, in particolare quelle relative ai canoni di abbonamento, risultano in linea con le previsioni contrattuali, si ritiene che tutti gli

importi corrisposti dall'istante siano effettivamente dovuti perché relativi a servizi richiesti ed erogati regolarmente.

Conseguentemente, la domanda di restituzione avanzata dall'istante non può essere accolta.

b) in merito alla richiesta sub *ii*) di risarcimento dei danni morali;

Detta richiesta esula dalle competenze del Corecom per come definite dall'art. 19 della delibera A.G.Com n° 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni, ai sensi del quale l'Autorità può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute, oppure storni di fatture, o ancora al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

La predetta disposizione, infatti, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione che, pertanto, ha carattere "vincolato" ed è limitata alla sola possibilità di condannare l'operatore sulla base dei provvedimenti indicati.

Pertanto, in mancanza di specifiche contestazioni suscettibili di determinare il diritto dell'utente ad ottenere lo storno o il rimborso di fatture o la corresponsione di indennizzi, il Corecom non ha possibilità di entrare nel merito.

Alla luce di quanto sopra, la richiesta di risarcimento dei danni morali non può trovare accoglimento.

c) in merito alla richiesta sub *iii*) di rimborso di quanto corrisposto in più all'operatore, in ragione della fatturazione a 28 giorni.

Detta domanda non può essere accolta. Innanzi tutto si rileva che la stessa è del tutto generica, non indicando riferimenti temporali, né producendo documentazione a corredo della richiesta formulata. Inoltre, deve ricordarsi che, per la telefonia mobile, l'obbligo di cadenza della fatturazione su base mensile è stato introdotto dalla legge n. 172 del 4 dicembre 2017, soltanto a decorrere dal 5 aprile 2018; di conseguenza, le richieste di storno/rimborso degli addebiti precedenti a tale data non possono essere accolte (cfr. Agcom Determina Direttoriale 20/19/DTC) .

4. Spese di procedura

Considerato l'integrale rigetto dell'istanza presentata dal signor XXX XXX, si dispone la compensazione delle spese tra le parti.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. il rigetto delle istanze presentate dal signor XXX XXXX per le motivazioni di cui in premessa;
2. la compensazione delle spese di procedura.

Il Dirigente del Servizio per il Co.Re.Com.
e altre Authority regionali
Roberto Saini

La Presidente del Co.Re.Com.
Marianna Sala

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 01 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente del Servizio per il Co.Re.Com.
e altre Authority regionali
Roberto Saini